

Etične dileme in druge stiske strokovnjakov v službah pomoči

Dileme in stiske svetovalnega delavca

ALJA VERDINEK, Vrtec Ravne na Koroškem
alja.verdinek@vrtec-ravne.si

● **Povzetek:** Svetovalni delavec se pri svojem delu velikokrat sreča s primeri, pri reševanju katerih naleti na mnogo dilem. Včasih so te takšne narave, da vodijo v stiske ne le ljudi, ki so vpleteni neposredno, temveč tudi tiste, ki jih obravnavajo. Avtorica v prispevku predstavi primer nasilja v družini, ki je pri njej sprožil kar nekaj vprašanj o tem, ali je ravnala pravilno oz. ali bi ravnala drugače, čeprav je pri reševanju primera natančno upoštevala pravilnik, ki določa korake in časovno ter vsebinsko delovanje strokovnih delavcev.

V uvodu prispevka avtorica predstavi predpis in zakon, ki urejata omenjeno področje, v glavnem delu opiše primer iz prakse in ves potek njegovega reševanja. V sklepnem delu se dotakne pomena stalnega strokovnega izobraževanja in strokovnih aktivov, kajti le zadosti znanja in kompetenc na tem področju zmanjša možnost pojavljanja dilem in s tem tudi stisk pri svetovalnem delu.

Ključne besede: svetovalni delavec, strokovne dileme, nasilje v družini, stalno strokovno izobraževanje, samoevalvacija.

Counsellor's dilemmas and emergencies

● **Abstract:** In their work counsellors are frequently faced with dilemmas when solving the problems. Sometimes it is not only about the problems of people they treat but consequently about their own problems. In the article the author presents the case of domestic violence which she dealt with and which

made her doubt about her actions despite the fact that she strictly followed the act defining the steps as well as the time frame the experts should follow. In the introduction the author introduces the regulation and the law which define the previously mentioned field; in the main part of the article she describes the case and the whole procedure of dealing with it. In the conclusion she mentions the in service training which enable experts to gain knowledge and develop competences which reduce a number of dilemmas and emergencies in counselling.

Key words: counsellor, expert dilemmas, domestic violence, permanent in service training, self-evaluation.

Uvod

V poklicnem in osebnem življenju se velikokrat znajdemo v položajih, ko se nam porajajo številna vprašanja, ali smo ravnali dobro, pravilno in odgovorno. Še veliko težje pa nam je, kadar se srečamo z okoliščinami, ki so povezane z nasiljem v družinah.

Vrtec je vzgojno-izobraževalna ustanova, ki je dolžna izvajati Zakon o preprečevanju nasilja v družini (ZPND)¹ ter hkrati izvajati tudi notranji predpis - Pravilnik o obravnavi nasilja v družini za vzgojno-izobraževalne zavode.² Pravilnik v prvem členu »določa ravnanje zaposlenih v javnih vzgojno-izobraževalnih zavodih, ki izvajajo javno veljaven program ob zaznavi nasilja nad otrokom v družini, oblike pomoči otroku, ki je žrtev nasilja, v vzgojno-izobraževalnih zavodih ter sodelovanje vzgojno-izobraževalnih zavodov z državnimi organi, nosilci javnih pooblastil in izvajalci javnih služb v primeru nasilja nad otrokom v družini«.

Svetovalni delavci imamo v tem kontekstu zelo pomembno vlogo, ki ni preprosta ali samoumevna, temveč je obremenjujoča psihično in čustveno. V podobni vlogi so strokovni delavci, ki so v vsakodnevnem stiku z otroki, s starši in z njihovimi življenjskimi zgodbami. Zato se je nujno treba opremiti z novimi spoznanji, ki opredeljujejo temo nasilja, da bomo prepoznali in pravilno ukrepali, kadar bo potrebno.

Pravilnik o obravnavi nasilja v družini za vzgojno-izobraževalne ustanove jasno opredeljuje in določa naloge strokovnih delavcev, predvsem pa opredeljuje naloge svetovalnega delavca, ki vodi interni tim vzgojno-izob-

raževalnega zavoda, z otrokom vodi svetovalni pogovor, skrbi, da je vzgojno-izobraževalni zavod za otroka varovalni dejavnik, otroka, ki je žrtev nasilja, seznanji z vlogo vzgojno-izobraževalnega zavoda in drugih ustanov v postopku zaščite otroka in pomoči otroku, otroku zagotovi ustrezno podporo, po potrebi zagotovi podporo drugim članom družine, po potrebi otroka napoti k ustreznim strokovnjakom v dogovoru s starši ter z njihovo privolitvijo oz. po sklepu multidisciplinarnega tima centra za socialno delo, dela s skupino oz. z oddelčno skupnostjo in kot vodja internega tima sodeluje v multidisciplinarnem timu na centru za socialno delo (povzeto po Pravilniku o obravnavi nasilja v družini za vzgojno-izobraževalne ustanove).

Da bi razumeli in odgovorno opravljali vse te naloge ter da bi pripomogli k razumevanju in izvajanju pravilnika v vsakdanjem življenju vrtca, smo se povezali s Centrom za socialno delo Ravne na Koroškem in skupaj izpeljali izobraževanje za strokovne delavce.

Kot članica tima vrtca sem se udeležila izobraževanja za strokovne delavce vzgojno-izobraževalnega zavoda, ki sta ga organizirala Ministrstvo za šport in Fakulteta za kriminologijo. Udeleženci izobraževanja smo pridobili znanje iz štirih vsebinskih sklopov razpisa: pravne podlage obravnavanja nasilja v družini za vzgojno-izobraževalne zavode, prepoznavanje in preprečevanje nasilja v družini, naloge zaposlenih v vzgojno-izobraževalnih zavodih, sodelovanje z drugimi ustanovami pri soočanju z nasiljem v družini. Eden izmed ciljev programa je bil opremiti strokovne delavce z ustrezno čustveno pismenostjo, zlasti v smislu upoštevanja sodobnih spoznanj o povezanosti nasilja s čustvi.

Znanje o čustvih in čustvena kompetentnost sta pogoj za ustrezno uporabo Pravilnika o obravnavi nasilja >

Znanje o čustvih in čustvena kompetentnost sta pogoj za ustrezno uporabo Pravilnika o obravnavi nasilja v družini. Med drugim omogočata učinkovito sodelovanje med pristojnimi ustanovami. Z razvijanjem socialnih in čustvenih zmožnosti tako pri strokovnih delavcih, otrocih pa tudi pri starših lahko pomembno prispevamo k prepoznavanju primerov nasilja, ustreznemu odzivanju in preprečevanju nasilnega ravnanja v družinah.

¹ Zakon o preprečevanju nasilja v družini. Uradni list RS, 16/2008, 15. 2. 2008.

² Pravilnik o obravnavi nasilja v družini za vzgojno-izobraževalne zavode. Uradni list RS, 104/2009, 18. 12. 2009.

v družini. Med drugim omogočata učinkovito sodelovanje med pristojnimi ustanovami. Z razvijanjem socialnih in čustvenih zmožnosti tako pri strokovnih delavcih, otrocih pa tudi pri starših lahko pomembno prispevamo k prepoznavanju primerov nasilja, ustreznemu odzivanju in preprečevanju nasilnega ravnanja v družinah.

S pridobljenim znanjem bom zagotovo bolj kakovostno obravnavala primere nasilja v družini, hkrati pa bom svoje znanje prenašala v kolektiv.

Primer iz prakse

Da bi se strokovne delavke v našem vrtcu bolj pripravile na ravnanje v primeru zaznanega nasilja v družini, sem izvedla delavnico, v okviru katere smo poskušali ob izmišljenem primeru ukrepati, kot predpisuje pravilnik. Sodelovalno učenje je bilo v ospredju.

In nato se je nekega dne zgodilo vse tisto, o čemer smo se pogovarjali. Na delavnici je bilo preprosto: skupaj smo reševali problem in ugotavljali, kakšen je najboljši način reševanja. Ko pa se znajdeš v položaju, ki se te dotakne, zareže globoko v srce in možgane, se postavi vprašanje, kaj je v ospredju - srčnost ali razum.

V telefonskem pogovoru mi je vzgojiteljica sporočila, da je po otroka prišla mama, ki se čudno vede, njen pogled je usmerjen mimo nje, proti sredini igralnice, usmerjen tudi mimo sina, ko je iztegnila roke predse in poklicala otroka. Njena hoja je močno opotekajoča. V garderobi odloži torbico, ves čas brska po njej ter krili z rokami po otrokovih oblačilih na obešalniki. Večkrat jo zanese, pade na kolena ter brska po torbici in hkrati naroča starejšemu sinu, ki jo priganja, naj jo počaka.

Vzgojiteljica ji ponudi pomoč. Vpraša jo, ali zmore; pove ji, da jo skrbi, ali bo otroka lahko odpeljala domov. Mama vztraja, da bodo odšli skupaj. V tem trenutku me vzgojiteljica pokliče.

Moja služba je bila uradno ta dan že končana, vendar sem se odločila, da grem pogledat, kaj se dogaja. Mamu sem dohitela nekaj metrov stran od vrtca na stopnicah. Povem ji, da so me obvestili o njenem stanju. Opozorim jo, da ji ne morem dovoliti,

da nosi v naročju otroka, ker je bilo dobro razvidno, da se opoteka, naslanja na ograjo in težko govori (5. člen ZPND - dolžnost ravnanja).³ Ko je snela očala, sem videla, da so njene oči rdeče in pogled odsoten, utrujen. Kot bi bila zaspana. V tem trenutku je začela jokati. Pove, da je oče otrok v zaporu. Dogovoriva se, da ji pomagam do doma, nato pokličeva njene starše, da bodo poskrbeli za otroka in zanjo. Doma jo vprašam, ali mi dovoli, da ji pomagam, dokler ne bodo prišli njeni starši. Pokliče tudi taščo in tasta.

Sorodnikom povem, kaj se je dogajalo, in vse prisotne vprašam, ali mi lahko zagotovijo, da bodo poskrbeli za otroke, ker ta trenutek mama ni sposobna poskrbeti zanje. Zagotovijo, da bodo ta konec tedna pomagali otrokom in njej, pa tudi vnaprej so pripravljene sodelovati. Preden odidem, me mama prosi, naj ne pokličem policije ali socialne službe. Seznanim jo, da sem po zakonu dolžna podati poročilo pristojnim službam o dogodku (6. člen ZPND - dolžnost prijave).⁴ Kljub temu se mi zahvali za pomoč in zaprosi, ali lahko pride v ponedeljek na pogovor.

V ponedeljek zjutraj se oglasi, spremlja jo tašča. Pove, da so sorodniki čez vikend poskrbeli zanjo in za otroka, da se danes počuti bolje in da obžaluje dejanje. Pove, da ni zaužila samo metadona, temveč tudi nekaj tablet. Pripravljena je sodelovati. Rada bi se zdravila. Nekaj informacij o detoksikaciji že ima. Poklicala bo zdravnika na kliniko in se dogovorila za termin.

Dogovoriva se, da se bo oglasila na centru za socialno delo, poišče pristojno socialno delavko, ki je bila obveščena o dogodku. Seznanim jo z imenom in priimkom socialne delavke ter poskrbim za telefonsko številko. Podam ji osnovne informacije o društvu Projekt Človek,⁵ ki zagotavlja različne oblike pomoči in programov za odvajanje odvisnosti.

Tankočutnost, pripravljenost razumeti stisko, pomagati in zaščititi otroka, prisluhniti in zaupati, se prilagoditi in odločiti ter dobro sodelovati z vsemi ključnimi udeleženci. Timsko delo je bilo ključnega pomena pri reševanju stiske družine.

3 »Organi in organizacije so dolžni izvesti vse postopke in ukrepe, ki so potrebni za zaščito žrtve glede na stopnjo njene ogroženosti in zaščito njenih koristi ...«

4 »Vsakdo, zlasti pa strokovni delavci oziroma delavke v zdravstvu ter osebje vzgojno-varstvenih in vzgojno-izobraževalnih zavodov, mora ne glede na določbe o varovanju poklicne skrivnosti takoj obvestiti center za socialno delo, policijo ali državno tožilstvo, kadar sumi, da je otrok žrtev nasilja.«

5 Društvo »Projekt Človek« je nevladna, humanitarna in neprofitna organizacija. Njihovo osnovno poslanstvo je humanitarnost, strokovna pomoč zasvojenim, zagovarjanje abstinence ter kvalitetno življenje brez drog. Društvo izvaja programe za samopomoč, terapijo in socialno rehabilitacijo oseb z različnimi oblikami zasvojenosti. Projekt Človek je **javni socialnovarstveni program**, ki ima organizirano terapevtsko skupnost, terapevtsko skupnost za zasvojene mamice, starše in njihove otroke, preventivne programe, projekt socialnega zaposlovanja.

Kje jih najdete? Na spletni strani projektclovek.si so zapisani vsi pomembni podatki in kontakti. Sprejemni center se v Ljubljani nahaja na Malenškovi 11. Njihov elektronski naslov sc.lj@projektclovek.si.

Mama se oglasi čez en teden in pove, da so ji na centru za socialno delo zagotovili prvo socialno pomoč, da je obiskala ambulanto v Ljubljani in da mi bo sporočila termin zdravljenja.

Decembra odhaja na detoksikacijo, v tem času otroka izpiše iz vrtca, ker njena mama živi v drugem kraju in otroka ne bodo vozili v vrtec zaradi oddaljenosti. Za starejšega sina poskrbita tast in tašča.

Po treh mesecih me zopet obišče in pove, da pride deček v vrtec, da je končala detoksikacijo in se dobro počuti, vendar bo kljub temu dvakrat tedensko hodila v Ljubljano na terapije.

Velikokrat sem se vprašala, ali sem ravnala dobro, ko sem se odločila, da bom ji bom v tistem trenutku pomagala kar sama. Najprej sem čutila, da ji moram pomagati do doma, potem poskrbeti za socialno mrežo - ob sebi bo najprej potrebovala svoje bližnje -, saj je smisel socialne mreže v povezovanju posameznika z ljudmi v njegovem domačem okolju.

Katere strategije so me pravzaprav vodile v tem primeru? Predvsem tankočutnost, pripravljenost razumeti stisko, pomagati in zaščititi otroka, prisluhniti in zaupati, se prilagoditi in odločiti ter dobro sodelovati z vsemi ključnimi udeleženci. Timsko delo je bilo ključnega pomena pri reševanju stiske družine. Zame pomeni specifično delo, odnos ter vedno znova izziv. V timu smo se spodbujali, se medsebojno podpirali, izmenjali izkušnje in strokovno znanje, usklajevali mnenja, načrtovali načrt pomoči in evalvirali cilje ter jih usmerjali v isto smer. Ob tem sem se počutila bolj varno, ker pri odločitvah nisem bila sama.

Sklep

Vem, da je učenje pravzaprav prisotno v mojem vsakdanjem osebnem in poklicnem življenju, izobraževanje je pomembno, da pridobim nova spoznanja in znanja, ki jih potrebujem, da bom lahko kompetentno opravljala svoje delo, kajti vedno znova zavedno in nezavedno prenašamo svoja znanja, vrednote in stališča v svoje kolektive.

Zavedam se, da imam različna znanja in izkušnje, ki jih lahko povezujem z na novo pridobljenimi znanji in jih nato uporabim v različnih okoliščinah v vsakdanjem življenju vrtca, pri čemer razvijam sposobnost organiziranja in usmerjanja lastnega učenja ter upravljanja s časom. Ob tem opravljam poglobljeno samoevalvacijo dela, ker lahko le tako vrednotim svoj trud.

Vendar imam tudi pričakovanja v smislu povezovanja z ustanovami, s katerimi vstopamo v procese reševanja in pomoči otrokom ter družini. Od njih pričakujem korektno sodelovanje, povezovanje in koordiniranje ter timsko delo, kar je pogoj za učinkovito zaščito otroka.

Učiti se ob vzajemni spodbudi je mnogo lažje. Skupinska dinamika nam omogoča, da se ukvarjamo z isto temo, več je idej, mnenj, dilem, ki jih skupaj razrešujemo in prenašamo na raven oddelka.

Tako se spodbujamo v kolektivu. Kako pa je v stroki?

Vključujem se v aktiv svetovalnih delavcev, ki mi omogoča strokovno podporo, izmenjavo izkušenj tudi prek elektronske pošte. V spletnih učilnicah imam možnost dostopati do pomembnih informacij, sodelovati v forumih, vprašati ali podati svoje mnenje. Vendar kljub možnostim, ki jih omogoča sodobna informacijsko-komunikacijska tehnologija, potrebujem več priložnosti oziroma možnosti pogovarjati se o strokovnih dilemah. Tako kot je stalno strokovno izobraževanje svetovalnega delavca nujno potrebno (10. člen Zakona o preprečevanju nasilja v družini),⁶ tako je nujno treba organizirati stalna skupna srečanja za supervizijo, kajti zavedam se, da moramo pri svojem delu delovati skladno s svojimi občutki, mislimi, željami, ob tem pa moramo upoštevati strokovno doktrino ter poklicno kompetentnost in vse to povezati z realnimi možnostmi.

Ozaveščati in spreminjati sebe ni lahko; je trdo delo in ključ do uspeha. Uspeha v smislu priložnosti. Sprejemanje sebe nas bogati. V meni se je prebudila hvaležnost za neizmerno izkušnjo, iskanje možnosti za pozitivne spremembe, zame pomeni vrednoto, ob kateri raste moja notranja moč in zavzetost. Pomagati je moje poslanstvo, kot to, da sem postala mama.

Svoj napredek vidim kot kažipot uspešnega medsebojnega sodelovanja, ki podpira in razvija zaupni odnos in iskanje skupnih vrednot, ki nas zbližajo. Del mojega dela je določen s tem, kar sama čutim, da bi bilo treba narediti, kar se mi zdi pomembno, in ne vedno s tem, kar sem po poklicu. Stisk je vedno več in tudi sama sem bolj občutljiva nanje. In prav občutek nemoči je po mojem tudi tisto, kar me pahne v stres. Pri svojem delu in vstopanju v te odnose izhajam iz načela demokratičnosti in predpostavke, da je pravica otrok sprejeta vrednota in seveda standard dobrega vrtca.

Vsaka pot nekam vodi. Ali je prava izbira, na začetku poti nikoli ne veš. Je bila moja pot izbira, pričakovanje >

⁶ » Strokovne delavke oz. delavci v organih in organizacijah, ki so /.../ zadolženi za opravljanje nalog na področju nasilja, se morajo v okviru stalnega izobraževanja, izpopolnjevanja in usposabljanja obvezno redno izobraževati s področja nasilja /.../.«

ali dolžnost? Zagotovo je bila dolžnost zaščititi otroka in ne samo imeti čut za sočloveka v stiski. Odprla se mi je pot za skupno sodelovanje in izkušensko učenje.

V kritičnih okoliščinah se mi zdi, da večno krmarim, zato se moram nenehno truditi za svoj osebni in profesionalni razvoj.

Viri

1. Zakon o preprečevanju nasilja v družini, Uradni list RS, št. 16/2008, 15. 2. 2008.
2. Pravilnik o obravnavi nasilja v družini za vzgojno-izobraževalne zavode, Uradni list RS, št. 104/2009, 18. 12. 2009.
3. Samoevalvacijsko poročilo svetovalne službe Vrtca Ravne na Koroškem za šolsko leto 2012/2013.
4. Katja Valenčak, Ingrid Klemenčič: Obravnavanje nasilja v družini, Priročnik za zaposlene v VIZ, Ljubljana 2011.
5. Priporočilo evropskega parlamenta in sveta z dne 18. decembra 2006 o ključnih kompetencah za vseživljensko učenje (2006/962/ES).